



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
PSICOLOGÍA**

**Asertividad y Estilos de Manejo de Conflictos en Trabajadores de una
Empresa de Servicios del Distrito de Magdalena.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA:

JULISSA DEL CARMEN FLORES GONZALES

ASESOR

JORGE FLORES MORALES

LINEA DE INVESTIGACION

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2014

Mg. Jessica Calizaya Vera

Presidente

Mg. Juan Kaneko Aguilar

Secretario

Lic. Milagros Oblea Durand

Vocal

DEDICATORIA

*A Dios por ser una guía en mi camino, a Brisa y Marcelo
por la paciencia que me tuvieron, a mi familia por su a
Apoyo.*

AGRADECIMIENTOS

*Mi agradecimiento a Dios, a mi familia, a mis
Profesores, a mis compañeros, por la guía
Que me dieron para poder desarrollar esta
Investigación.*

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Julissa del Carmen Flores Gonzales, estudiante de la Escuela Académico Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 10167424, con la tesis titulada “Asertividad y Estilos de manejo de conflictos en trabajadores de una empresa de servicios del distrito de Magdalena” declaro bajo juramento que: 1) La tesis es de mi autoría. 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente. 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional. 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada. De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Diciembre del 2014.

Julissa del Carmen Flores Gonzales

DNI: 10167424

PRESENTACION

El trabajo de investigación denominado: “Asertividad y manejo de Conflictos en una empresa de servicios en Magdalena”, donde se investigó la relación que existe entre las variables asertividad y manejo de conflictos en los trabajadores de una organización en Magdalena – 2014.

El presente trabajo analiza los siguientes temas: Asertividad y sus dimensiones, auto -asertividad, y Hetero - asertividad. Manejo de conflictos y sus estilos, complaciente, competidor, compromiso, colaborador y evasivo.

El contenido de la presente investigación está distribuido por capítulos, en la primera parte encontramos, el problema general, la hipótesis, y objetivos.

En la segunda parte, se encuentra las variables, metodología, tipos de estudio, diseño, población muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, método de análisis de datos, aspectos éticos.

En la tercera parte se dan los resultados obtenidos por las tablas, así mismo la discusión las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

ÍNDICE

	Pág.
Página de jurado.....	II
Dedicatoria.....	III
Agradecimientos.....	IV
Declaratoria de autenticidad.....	V
Presentación.....	VI
Índice	
Resumen.....	X
ABSTRACT.....	XI
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Realidad Problemática.....	2
1.2 Trabajos Previos.....	3
1.3 Teorías Relacionadas al tema.....	7
1.4 Formulación del problema.....	17
1.5 Justificación del estudio.....	17
1.6. Hipótesis.....	18
1.6. Objetivos.....	18
II.- METODO.....	20
2.1 Diseño de Investigación.....	21
2.2 Variables, Operacionalización.....	22
2.3 Población y muestra.....	24
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	24
2.5 Métodos de análisis de datos.....	29
2.6 Aspectos éticos.....	29
III.- Resultados.....	30
IV.- Discusión.....	36

V.- Conclusiones.....	39
VI.- Recomendaciones.....	40
VII.- Referencias.....	42
Anexos.....	46

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de las variables	23
Tabla 2	Muestra distribuida por trabajadores	24
Tabla 3	Estadísticos descriptivos de la variable Asertividad	31
Tabla 4	Estadísticos descriptivos de la variable Manejo de conflictos	31
Tabla 5	Frecuencia y porcentaje de los Niveles de asertividad	32
Tabla 6	Frecuencia y porcentaje de los Niveles de los estilos de manejo de conflictos	33
Tabla 7	Prueba de normalidad de las variables estudiadas mediante la prueba Kolmogorov Smirnov.	33
Tabla 8	Correlación entre asertividad y estilos de manejo de conflictos.	34
Tabla 9	Correlación entre las dimensiones de la asertividad y los estilos de manejo De conflicto.	35

RESUMEN

La presente investigación titulada “Asertividad y Estilos de Manejo de Conflictos en una empresa de servicios en el distrito de Magdalena” tuvo como objetivo determinar la relación entre la asertividad y Estilos de manejo de conflicto en los trabajadores de la empresa de servicios del distrito de Magdalena, con el propósito de investigar si los trabajadores enfrentan de manera asertiva los conflictos en la organización, y así mismo obtener resultados con los cuestionarios aplicados. habiendo utilizado cuestionarios como el auto-informe de conducta asertiva de García y Magaz, el inventario de estilos de manejo de conflictos, de Thomas y Killman, a una muestra de 120 trabajadores de una empresa de servicios. Luego del análisis de interpretación de los resultados indica que hay correlación estadísticamente significativa en la asertividad y el estilo de compromiso. Lo cual indica que los evaluados que presentan mayores niveles de asertividad tienden a presentar en mayor medida el estilo de compromiso.

Palabras claves: Asertividad, Manejo de conflictos, trabajadores de una empresa.

ABSTRACT

This research entitled "Assertiveness and Conflict Management Styles in a service company in the district of Magdalena" aimed to determine the relationship between assertiveness and conflict management styles among workers in the utility, the purpose to investigate whether workers face conflicts assertively in the organization, and likewise get results with the instruments applied to workers. sectional design, having used questionnaires and self-report and assertive behavior García Magaz, inventory management styles conflict, Thomas and Killman, a sample of 120 employees of a service company. After analyzing interpretation of the results of the hypothesis, we conclude that there is a statistically significant positive correlation between assertiveness and style of engagement. This indicates that the evaluated to have higher levels of assertiveness tend to further the style of commitment.

Keywords: assertiveness, conflict management, employees of a company.